



SOLUCIÓN INTEGRADA DE CENTRO DE LLAMADAS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Las telecomunicaciones constituyen uno de los factores fundamentales para las relaciones con los clientes, y la función del centro de llamadas es cada vez más importante al tener que gestionar un mayor número de llamadas. En este contexto, resultan de suma importancia tanto la capacidad de su centro de llamadas como la de sus agentes para responder y atender con eficacia las peticiones de los clientes, sin olvidar la calidad de servicio que proporcione su centro de llamadas. De todo ello depende la imagen de su empresa.

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office está diseñado para satisfacer las necesidades de las PYMES. Es una solución completa de centro de llamadas que refuerza el posicionamiento "Todo en uno" de **OmniPCX Office** y que permite a los usuarios:

- Mejorar la gestión de llamadas
- Gestionar más llamadas
- Optimizar la eficacia y la efectividad de los recursos de la empresa
- Mantener la calidad de servicio bajo control
- Supervisar y anticipar el flujo de llamadas entrantes.

Con esta solución profesional, las pequeñas y medianas empresas pueden mejorar de forma decisiva tanto sus servicios de atención telefónica y de bienvenida, como los relacionados con éstos. Esta solución ofrece funciones avanzadas de cola de espera y enrutamiento de llamadas, para optimizar la gestión de grandes flujos de llamadas entrantes, y mantener al mismo tiempo la calidad de servicio para el llamante. Alcatel **OmniTouch** Call Center Office es especialmente fácil de instalar, configurar y utilizar,

gracias a sus intuitivas interfaces gráficas de usuario.

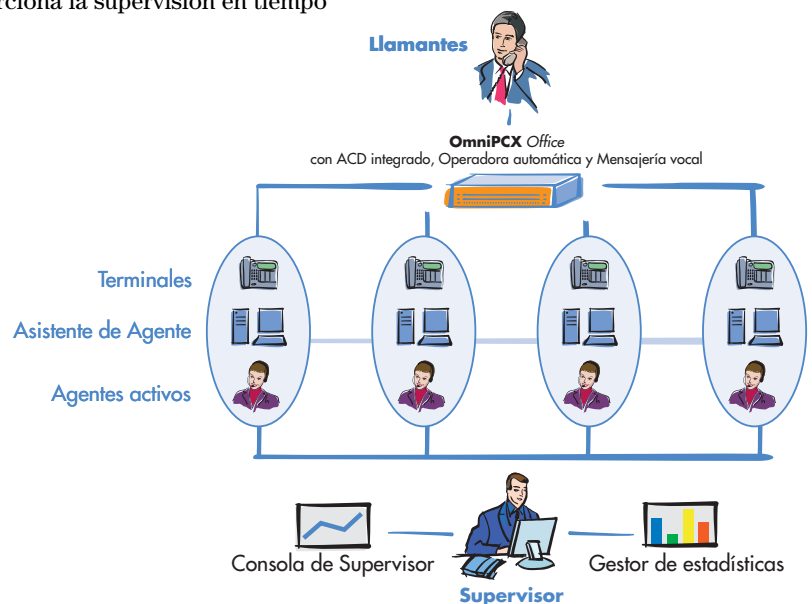
Esta solución está destinada no sólo a pequeños centros de llamadas orientados a voz, sino también a servicios con mayores necesidades de bienvenida. Incluye:

- Distribución automática de llamadas (ACD), para mejorar el procesamiento de las llamadas entrantes
- Asistente de Agente, una aplicación de escritorio para mejorar la eficacia del agente
- Consola de Supervisor que proporciona la supervisión en tiempo

real y permite al supervisor controlar los niveles de servicio y el tráfico

- Gestor de Estadísticas, una aplicación dedicada al procesamiento del tráfico y la información de llamadas almacenada en el sistema.

Al combinarse con aplicaciones integradas de **OmniPCX Office**, como la Operadora automática y la Mensajería vocal, esta aplicación permite que su empresa tenga un único número de entrada y que los llamantes puedan dejar mensajes de una forma adecuada.



SOLUCIÓN INTEGRADA DE CENTRO DE LLAMADAS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Distribución de llamadas

El principio de la distribución de llamadas es enviar las llamadas a los agentes disponibles. Puede haber hasta 32 agentes pertenecientes a uno o más grupos. Estos agentes pueden utilizar todo tipo de terminales, incluidas extensiones DECT para agentes móviles. Se pueden definir hasta 8 grupos de agentes. Las llamadas entrantes se distribuyen automáticamente a servicios (grupos) según los números lmarcados (DNIS) y/o los números llamantes (ANI). La Operadora automática también puede distribuir las llamadas. En cada grupo, las llamadas se distribuyen a los agentes mediante 3 métodos:

- Tiempo de inactividad más largo
- Prioridad fija
- Prioridad variable.

La apertura y el cierre de cada grupo están determinados por períodos de tiempo que define el administrador o se pueden especificar con la Consola de supervisor

Cola de espera

Cada grupo tiene un mensaje de bienvenida que se transmite al llamante. Si todos los agentes del grupo están ocupados, la llamada se coloca en la cola en orden cronológico (una cola por grupo). Los mensajes dedicados se reproducen al llamante según la situación (espera en cola, disuasión, fuera de servicio). El tamaño de la cola (número de llamadas que hay en la cola) es dinámico y está basado en el número de agentes activos. No obstante, el llamante puede dejar la cola en cualquier momento.

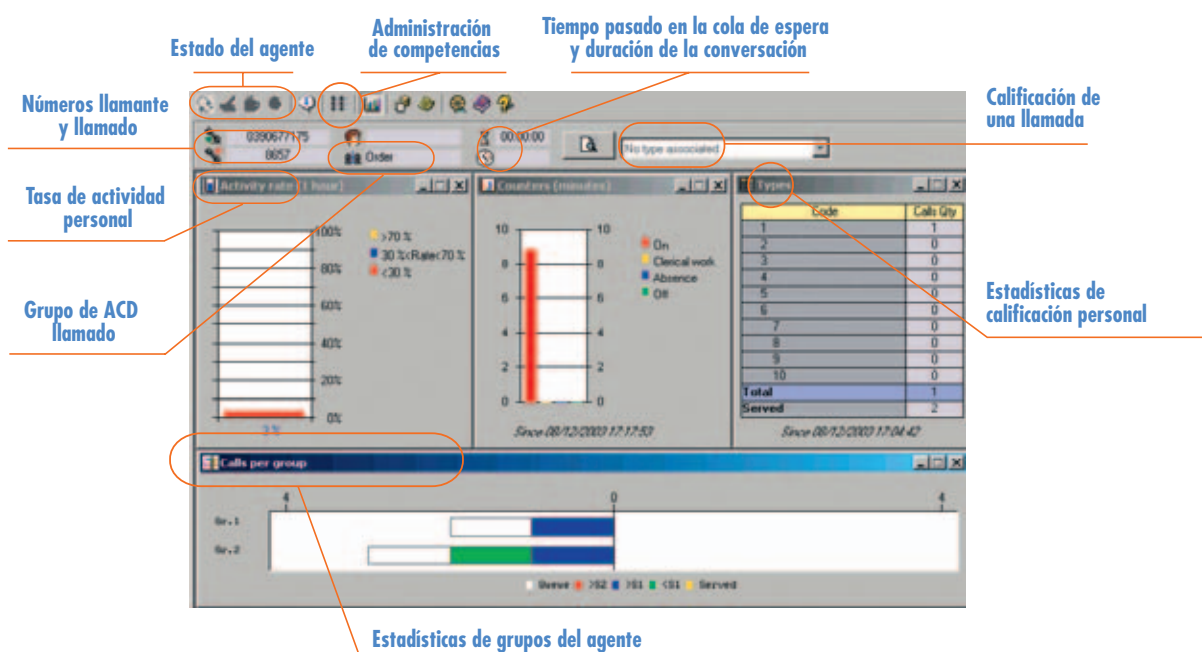
Pueden asignarse distintas prioridades a los grupos y las llamadas pueden desbordarse de un grupo a otro si el tiempo de espera es excesivo.

Asistente de Agente

La aplicación de agente mejora la actividad de los agentes al proporcionar el control de las sesiones, estadísticas personales y mensajes emergentes en pantalla. El agente se puede centrar en la satisfacción del cliente a fin de reforzar la eficacia de la llamada.

Las funciones de ACD dedicadas permiten a los agentes controlar su sesión (conexión, desconexión, wrap-up, pausa), así como abrir y cerrar grupos. El agente tiene acceso a información como el número llamado y el número llamante, el grupo al que ha llegado la llamada y el tiempo que lleva la llamada en la cola de espera. Además, esta aplicación ofrece funciones de clasificación de llamadas y de "asiento libre".

Para optimizar el flujo de llamadas, el agente puede ver el número de llamadas en espera en los grupos que controla,



SOLUCIÓN INTEGRADA DE CENTRO DE LLAMADAS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

su tasa de actividad y el estado de clasificación de las llamadas gestionadas. También puede consultar su registro de llamadas. Finalmente, el agente se beneficia de los mensajes emergentes en pantalla, que proporcionan información de contacto de la llamada entrante. La aplicación se suministra con una base de datos predefinida de Microsoft® Access™, que se puede personalizar. Además, la aplicación interactúa con PIMphony para las funciones de telefonía (responder llamadas, borrar llamadas, etc.) y para los mensajes emergentes con Microsoft® Outlook™, Act!™, GoldMine® o Microsoft® Access™. Para obtener más información, consulte la hoja de datos de PIMphony.

Gestor de estadísticas

Además de la supervisión en tiempo real, pueden verse estadísticas consolidadas en tablas o gráficos, y correspondientes a distintos períodos (diario, definido por el usuario o mensual). Es posible descargar datos desde **OmniPCX Office** para actividades fuera de línea. También se pueden imprimir automáticamente informes predefinidos. Los datos estadísticos son relativos a los grupos (número de llamadas y duración media de las llamadas recibidas, llamadas en cola, etc.), los agentes (llamadas de ACD contestadas, duración media de la conversación, etc.) y la clasificación de las llamadas.

Teléfonos compatibles

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office admite los siguientes teléfonos para agentes:

- Terminales Reflexes™ y e-Reflexes™
- Terminales IP Touch
- Terminales DECT
- Softphone PIMphony IP
- Terminales analógicos.

PIMphony IP y e-Reflexes™ permiten implementar un centro de llamadas IP en la empresa con la posibilidad de agentes remotos.

Consola de Supervisor

La aplicación de supervisor ofrece lo siguiente:

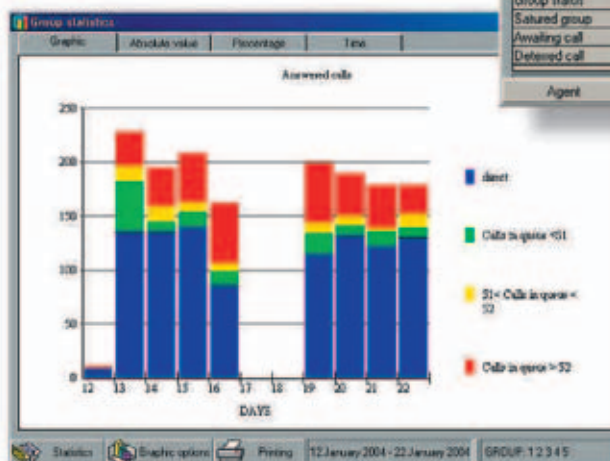
- Análisis del rendimiento en tiempo real de los agentes, grupos y líneas
- Modificación del estado de agentes o grupos.

No	Station	Name	Group	Rank	Rate	Status
1		Smith	1	01	0%	Off duty
2	102	Jones	1	148	9%	Ringng
3	103	Hasy	1	148	0%	No answer
4	101	Marin	1 2	140 252	26%	A.C.D. busy
5	106	Ramirez	2	02	0%	FAULTY
6	106	Muller	2	03	0%	FAULTY
7	107	Meyer	2	04	0%	FAULTY
8	108	Lopez	2	05	0%	Off duty

	Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Group 5	Group 6	Group 7	Group 8
Answered calls	1	0						
Calls being routed	1	0						
Waiting time < overflow time	0	0						
Waiting time > overflow time	0	1						
In queue > S1	0	1						
In queue > S2	0	1						
Deferred calls	0	0						
Calls service closed	0	0						
Group status	Open(M)	Open(M)						
Saturated group								
Awaiting call								
Deferred call								

Agent: Parameters: Lines: [192.168.92.248] 08/12/2003 17:43

Consola de Supervisor



Gestor de estadísticas

SOLUCIÓN INTEGRADA DE CENTRO DE LLAMADAS

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Resumen de la oferta

		Alcatel OmniTouch Call Center Office			
Paquete		Welcome Office		Welcome Office Pro	
Plataforma		Business con HD	eBusiness	Business con HD	eBusiness
Nº máx. de agentes conectados		10	10	20	20
Grupos ACD (máx.)		8	8	8	8
Agentes (máx.)		32	32	32	32
Opciones de centro de llamadas					
Aplicación de agente (nº máx. de conexiones)		10	10	10	20
Aplicación de supervisor (nº máx. de conexiones)		1	4	1	4
Aplicación estadística		Opcional	Opcional	Incluida	Incluida
Otras opciones complementarias					
Operadora automática completa		Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
PIMphony Pro/Team		Opcional	Opcional	Opcional	Opcional

Requisitos para PC cliente

Asistente de Agente	Consola de Supervisor	Gestor de estadísticas
CPU Pentium a 500 Mhz	CPU Pentium a 500 Mhz	CPU Pentium a 500 Mhz
RAM: 64 MB	RAM: 64 MB	RAM: 64 MB
Espacio en disco: 50 MB	Espacio en disco: 50 MB	Espacio en disco: 50 MB y 500 MB para las estadísticas de 1 año
Sistema operativo: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP4 o Windows® XP	Sistema operativo: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 o Windows® XP	Sistema operativo: Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 o Windows® XP
Tarjeta Ethernet	Tarjeta Ethernet	Tarjeta Ethernet